

서울 도심의 사무관리활동 효율화를 위한 정책방안연구**

김 형 국*

목 차

- | | |
|------------------------------------|-----------------|
| 1. 연구의 의의와 목적 | 가. 연구방법과 대상 |
| 2. 서울의 사무관리활동의 입지형태 | 나. 태도설문조사의 결과분석 |
| 3. 서울도심의 사무관리활동의 시간적
공간적 행태의 분석 | 다. 접촉일지조사의 결과분석 |
| | 4. 종합과 정책시사 |

1. 연구의 의의와 목적

이 논문은 서울의 도심에 자리한 사무관리활동의 공간 및 시간이용 행태를 분석하고, 이로부터 정책적 시사를 도출하기 위한 것이다. 사무관리활동은 정보의 취급, 처리, 그리고 전파에 관련된 활동으로 고도산업사회에서 가장 중요한 경제활동이다. 우리나라의 경우는 비록 고도산업사회로 이행하는 과정에 있지만 중앙정부의 부처와 민간기업의 본사, 금융기관이 자리한 서울의 도시경제는 선진국의 대도시에서 볼 수 있는 고도산업사회의 특성인 후기공업사회적인 특성을 나타내고 있다. 곧 서울도시경제의 핵심이라 할 중심업무지구에는 공장대신에 공장, 제조업체를 관장하는 대기업의 본사, 민간경제에 직접, 간접으로 관여하는 중앙정부의 부처 및 관련기관이 자리하면서 서울의 도시경제를 대표하고 있다. 따라서 이 연구는 사무관리활동이 서울도시경제에 차지하는 비중과 역할을 개관하고 사무관리활동 가운데 대표적이라 할 수 있는 대기업군(大企業群) 또는 재벌의 사무관리활동 전문기업을 선정하여 이 업체가 수행하는 사무관리활동의 공간 및 시간이용 특성을 규명하고자 한다.

사무관리활동은 국가경제에서 그 중요성이 높아가고 있을뿐 아니라 사무관리활동의 적정입지인 대도시의 도시공간이용에 커다란 비중을 차지하고 있는 점에서 도시정책의 새로운 관심분야로 등장하고 있다. 도심에 집중되어 있는 사무관리활동으로 말미암아 도심의 혼잡을 발생한다는 점에서 사무관리활동은 도시정책의 대상이기도하며 또한 서울에 집중되어

* 서울대학교 환경대학원 조교수

** 이 연구는 1980년도 산학협동재단의 연구비 지원으로 이루어진 것이다.

있는 사무관리활동으로 말미암아 서울의 상대적 비대로 국토의 균형개발을 저해한다는 점에서 그것은 지역정책의 대상이기도 하다.

2. 서울의 사무관리활동의 입지행태

정부의 정책결정과 기업의 의사결정을 포함하는 사무관리활동은 고도산업사회에서 가장 핵심적이며 생산성이 높은 경제활동이다. 비록 공업화과정의 우리나라가 고도산업사회로 옮겨가는 과정에서 선진 외국의 경제활동에서 사무관리활동이 차지하는 비중이 미치지 못하지만 산업이 점차 고도화하면서 사무관리활동이 현저하게 늘어나고 있는 형편이다.

제 4 차산업(Gottman, 1970) 또는 사무실 부문(office sector)이라 불리는 사무관리활동의 경제구조적 특성은 산업분류적인 것이기 보다는 직업분류적으로 접근되어야 할 성질의 것이다. 사회 및 개인서비스업으로 산업분류되고 있는 사무관리활동은 제 3 차산업의 하나이지만 제조업에서도 적지 않은 몫을 차지하고 있기 때문이다. 그런 점에서 사무관리활동은 오히려 산업분류 대신에 직업대분류상으로 전문기술 및 관련직, 행정 및 관리직, 그리고 사무 및 관련직에 종사하는 사람들이 벌리는 활동이라 정의하는 것이 합당할 것이다.

사무관리활동은 정도의 차이는 있지만 모든 산업분야에서 발생하고 있다. 사무관리활동이 주로 발생하는 산업분야는 사무관리활동의 종류 곧 직업에 따라 다르다. 전문기술 및 관련직은 전체종사자 가운데서 압도적으로(82.2%) 사회 및 개인서비스업에서 일하고 있다. 행정 및 관리직은 과반수(50.6%)가 제조업부문에, 나머지는 운수, 창고 및 통신업(13.4%)과 사회 및 개인서비스업(13.1%)에서 일하고 있다. 사무 및 관련직의 경우는 사회 및 개인서비스업(32.1%), 제조업(30.2%), 운수, 창고 및 통신업(15.2%) 그리고 금융, 보험, 부동산업 및 용역업(10.0%)의 순서로 종사하고 있다(<표 1> 참조).

경제구조가 고도화되면서 점차 증대되는 사무관리활동은 외국의 경우에서 그러하듯이 수

<표 1> 산업 및 직업별 한국경제의 구조(1975)

(단위 : %)

산업분류 직업분류	(1) 농업, 임 업, 수렵 업 및 산 업	(2) 광업 및 채석업	(3) 제조업	(4) 전기, 가 스 및 수 도사	(5) 건설업	(6) 도소매 음식숙 박업	(7) 운수, 창 고 및 통 신업	(8) 금융, 보 험, 부동 산업 및 용역업	(9) 사회 및 개인세 비스업	합 계	
										%	인구수(명)
(1) 전문 기술 및 관련직	0.4	0.2	4.8	0.5	3.2	4.8	1.6	2.3	82.2	100	417,423
(2) 행정 및 관리직	1.0	2.0	50.6	0.7	7.0	6.9	13.4	5.2	13.1	100	102,327
(3) 사무 및 관련직	0.5	0.6	30.2	1.6	2.6	7.2	15.2	10.0	32.1	100	844,210
(4) 판매	0.1	0.0	4.4	0.1	0.2	91.1	0.3	3.1	0.9	100	1,317,122
(5) 서비스직	0.1	0.1	4.4	0.2	0.7	44.3	1.1	0.8	48.5	100	815,791
(6) 농업 및 관련직	99.8	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	100	6,190,008
(7) 생산 및 관련직, 운 전사 및 단순노동자	0.8	2.7	62.0	0.6	0.6	1.5	9.4	0.1	8.0	100	2,890,668

출처: 경제기획원, 인구 및 주택센서스, 1975.

〈표 2〉 직업 및 지역별 취업인구(1975)

()는 %

직업	전국(A)	도시(B)	서울(C)	C/A(%)	C/B(%)
(1) 전문, 기술 및 관련직	417,423(3.3)	283,298(5.5)	132,944(6.3)	31.8	46.9
(2) 행정 및 관리직	102,237(0.8)	88,542(1.7)	51,095(2.4)	49.9	57.7
(3) 사무 및 관련직	844,210(6.7)	652,100(12.7)	343,766(16.2)	40.7	52.7
(4) 판매	1,317,122(10.4)	957,265(18.6)	428,564(20.2)	32.5	44.8
(5) 서비스직	815,792(6.4)	575,485(11.2)	245,638(11.6)	30.1	42.7
(6) 농업 및 관련직	6,190,008(48.8)	360,439(7.0)	42,347(2.0)	0.6	11.7
(7) 생산 및 관련직, 운전자 및 단순노무자	2,890,668(22.8)	2,178,732(42.3)	864,389(40.7)	29.9	39.7
(8) 분류불능	104,492(0.8)	53,414(1.0)	16,102(0.7)	—	—
합계	12,682,041 (100)	5,149,275 (100)	2,124,845 (100)	16.8	41.3

출처: 경제기획원, 인구 및 주택센서스, 1975.

〈표 3〉 직업별 서울의 취업인구성장(1960~1975)

직업	취업인구		성장배수 (1975/1960)
	1960 (%)	1975 (%)	
(1) 전문, 기술 및 관련직	32,260 (6.2)	132,944 (6.3)	4.12
(2) 행정 및 관리직	21,195 (4.1)	51,095 (2.4)	2.41
(3) 사무 및 관련직	52,730(10.2)	343,766(16.2)	6.52
(4) 판매	110,730(21.4)	428,564(20.2)	3.87
(5) 서비스직	107,205(20.7)	245,638(11.6)	2.29
(6) 농업 및 관련직	11,145 (2.1)	42,347 (2.0)	3.80
(7) 생산 및 관련직, 운전자 및 단순노무자	177,010(34.1)	864,389(40.7)	4.88
(8) 분류불능	6,180 (1.2)	16,102 (0.8)	—
합계	518,455 (100)	2,124,845 (100)	4.10

출처: 경제기획원, 인구 및 주택센서스, 1960, 1975.

위도시인 수도에서 주로 입지한다. 사무관리활동에 종사하는 노동력이 서울과 전국에 분포된 상황을 살펴보면 전문직, 행정직, 사무직에 종사하는 사무관리노동력이 1975년 현재 전국의 취업인구에서는 10.8%를 차지하는데 견주어 전국의 시부에서는 19.9%를, 서울에서는 24.9%를 차지하고 있다(〈표 2〉 참조). 이들 직종가운데 행정 및 관리직에 종사하는 서울의 노동력은 전국과 시부의 그것에서 각각 49.9%와 57.7%를 차지하고 있음을 미루어볼 때 서울의 도시경제는 사무실에서 주로 일하는 사무관리활동에 의해 주도되고 있음을 알 수 있다.

1960~75년 사이에 서울의 직업별 취업인구증가(〈표 3〉 참조)를 보면 전체 고용인구의 성장배수(4.10)를 훨씬 능가하는 직종은 사무 및 관련직 종사자로서 위의 기간동안에 6.52의 성장배수를 나타내었다. 다른 사무직종인 전문기술 및 관련직과 행정 및 관리직의 증가는 전체 고용인구의 년평균 증가율에 미치지 못하더라도 사무관련직종인 세 직업 곧 전

〈표 4〉 중요 업무기능의 중심업무지구 집중도(1979년 현재)

종 류	중심업무지구 (A)	기타서울지역 (B)	합 계 (C)	집 중 도 (A/C:%)
(1) 정부기관	31	11	42	73.8
(2) 공 사	16	6	22	72.7
(3) 언론기관	23	3	26	88.5
(4) 금융기관	29	2	31	93.5
(5) 관광호텔	41	12	53	77.4
(6) 백화점	8	1	9	88.9
(7) 쇼팽아케이드	20	19	39	51.3
(8) 개봉극장	9	—	9	100.0

출처:서울시청, 1980.

문기술 및 관련직, 행정 및 관리직 그리고 사무 및 관련직을 합한 전체의 성장배수는 4.97로 역시 전체고용인구의 성장배수(4.10)를 상회하고 있다.

증가율에서 대조를 보이는 행정 및 관리직과 사무 및 관련직을 견주어 보면 행정 및 관리직은 정부부문의 종사자를 많이 포함하고 있는 반면 사무 및 관련직은 주로 민간부문의 종사자 곧 기업부문에 종사하는 노동력을 많이 포함하고 있다. 이 사실은 지난 15년동안에 정부부문보다 민간부문의 사무활동이 급속히 늘어났음을 뜻하고 바로 기업경제가 이 기간의 산업화라는 사회변화를 주도했다는 점을 증거해 주기도 한다. 1960년에 행정 및 관리직이 전체 고용노동력에서 4.1%를 차지하는 것이 1975년에 2.4%로 줄은데 견주어 사무 및 관련직은 그 비중이 10.4%에서 16.2%로 늘어난 것이다(〈표 3〉 참조).

전국의 사무관리활동이 서울에 집중되어 있을뿐 아니라 그 가운데 많은 부분은 도심인 서울의 중심업무지구내 자리하고 있다. 1979년 현재, 서울시의 자료(1980)에 의하면 서울 전체의 일반사무소의 건물동수, 연건축면적 그리고 경제활동인구가 서울의 중심업무지구를 안고 있는 종로구와 중구에 분포되어 있는 비중은 각각 49.2%, 65.9%, 그리고 75.5%에 이른다. 또한 〈표 4〉에서 나타나듯이 중요 금융기관 가운데 93.5%를 차지하는 것을 비롯해서 정부부처, 공사, 언론기관 같은 사무관리활동이 도심에 자리할 뿐 아니라 사무관리활동에 연관을 갖은 백화점, 관광호텔같은 고급상업활동도 함께 도심에 자리잡고 있다.

민간부문의 사무관리활동가운데서 가장 큰 비중을 차지하는 기업이 도심에 차지할려는 성향도 마찬가지로 높다. 수출에 종사하는 우리나라의 100대기업(동아일보, 1980. 2. 4)가운데 95개 업체가 서울에 본사를 두고 있으며 겨우 5개업체가 지방 대도시에 본사를 두고 있다. 그러나 이들 5개 업체도 서울에 지사를 경영하고 있다. 서울에 본사 혹은 지사를 두고 있는 100대 업체가운데 79업체는 서울의 중심업무지구내 사무실을 두고 있으며 나머지 21개 업체가 도심을 벗어난 서울시의 각 곳에 사무실을 꾸려 나가고 있다.

이들이 주로 다루고자 하는 기업의 서울입지성향, 특히 서울의 도심에 입지하고자 하는

성향은 영국의 사례를 두고 정립한 기술(記述)적 이론(Evans, 1973:383-95)이 지적하는 바와 같다. 그 이론이 지적하는 바에 의하면 (1) 한 기업이 여러 공장을 거느리고 있고 그 공장들의 전국에 흩어져 있다면 그 기업의 본사는 해당 국가의 중요도시에 입지하기 마련이다; (2) 한 회사가 외국과의 교역을 주로 한다면 그 회사의 본사는 수위도시에 자리잡기 마련이다; 그리고 (3) 민간경제를 통제하는 기능이 중앙정부에 집중되어 있다면 민간기업의 본사는 수도에 집중되기 마련이다.

이런 기술적 논의는 60년대초 이후 급속한 공업성장을 이룩해 온 우리나라의 경우에 그대로 해당된다. 첫째, 무엇보다 우리나라의 공업성장은 많은 공장과 기업을 산하에 두고 있는 대기업에 의해 주도 되어온 점이다. 1975년 현재, 46개의 대기업이 398개의 산하업체를 거느리고 있으며 이들 업체가 생산하는 총 부가가치는 우리나라의 국내총생산에서 13%, 농업부문을 뺀 비농업부문의 국내총생산에서 19%, 그리고 제조업생산액의 37%를 차지하고 있다(Jones and Sa-kong, 1980:264).

둘째, 한국경제는 해외무역에 의존하는 경제로서 대부분의 자원과 원자재를 외국으로 부터 수입하고 있을 뿐 아니라 수입만큼 수출에 역점을 두고 있다. 특히 1975년의 경우, 국내 총생산의 30.5%가 수출되었다. 따라서 국내대기업의 성공은 대체로 얼마나 수출에 참여할 수 있는가에 달려 있는 형편이라 해도 지나친 말이 아니다. 이런 까닭에 국내대기업 가운데서 가장 대규모기업은 종합상사를 경영하고 있으며 종합상사의 유무는 곧 그 기업의 경영규모를 대표할 정도이다. 1980년 현재, 11개 종합상사가 그 산하에 312개의 업체, 공장, 자회사를 거느리고 있다.

세째, 국내생산에서 대기업이 차지하는 비중이 높은 데다가 수출주도형의 경제를 유지하는 민간경제는 정부부문의 역할에 크게 의존하고 있다. 지난 20여년의 경제성장이 정부부문의 선도와 자극에 의해 주도된 이른바 국가자본주의(state capitalism)의 결과이다. 이런 상황에서 기업의 성장에는 정부와의 접근성이 결정적인 중요성을 가진다. 그 까닭은 정부가 (1) 자체의 연구기능을 내부에 두고 있으며 (2) 어떤 기업보다 더 크고 복잡한 관료제도를 유지하고 있고 (3) 정부가 스스로 광범위한 경제, 사회, 해외정책을 전개하고 있는데다가 (4) 정부 자체의 투자활동을 벌리고 있기 때문이다(Hamilton, 1974).

이런 세계적 경향에다 한국의 경우에 기업의 정부의존도가 더 높은 상황을 안고 있다. 첫째, 민간부문으로 부터 용역과 재화를 대규모로 구입하거나 이와 관련된 계약을 체결하고 있는 것이 중앙정부를 중심으로 한 정부부문이다. 지하철건설과 같이 정부가 벌리고 있는 대규모 토목사업이 대표적인 보기이다. 둘째, 지난 1960년대와 70년대에 한국경제의 성공사에는 외자의 효율적 동원에 크게 힘입었던 바 외자의 도입은 정부간의 공공차관의 도입은 말할 것 없고 상업차관도 정부의 지불보증이 절대적으로 필요한 바 이 때문에 민간부문은 정부부문의 규제와 같은 조치에 의존적이지 아닐 수 없다. 세째, 제조업부문이

이용하는 기름, 전기같은 막대한 에너지 자원은 정부의 직접 혹은 간접적인 통제하에 있다. 네째, 정부가 민간부문의 의사 결정에 명시적 혹은 묵시적으로 참여하고 있는 형편이다. 보기를 들어 종합상사가 특정품목의 수출에 관계 정부부처로 부터 수출「쿠오타」를 얻어야 하는 경우이다. 다섯째, 전통적으로 정부관료체제가 우월한 힘을 가진 정치·사회적인 풍토에서 민간부문의 사무활동의 입지는 정부부문의 입지에 의존적이다.⁽¹⁾

이런 이유때문에 우리나라에서의 중요 기업의 사무활동은 수위도시이자 수도인 서울에 사무관리활동을 입지시키고 있다. 수도에 입지시킴으로써 서울이 가진 “높은 대도시간 접근성”(high inter-metropolitan accessibility)을 극대이용할 수 있을 뿐 아니라 서울에 많이 자리한 “전문 서비스의 이용가능성”(availability of specialized services)을 활용할 수 있게 된다. 이 뿐만 아니라 더 중요한 것은 기업의 중요한 의사결정에 필수적인 “관계기관과의 면접접촉의 용이성”(ease of interorganizational face-to-face contacts)을 서울의 도심에 자리함으로써 확보할 수 있게된다(Pred, 1977).

서울에서도 특히 도심에서 정부부처에 가까이 대기업의 사무관리활동이 자리하는 까닭은 도심에 자리한 정부부처, 중요금융기관과의 접촉을 용이하게 하기 위해서이다. 관련 기관의 기능적 유대는 우편, 전화같은 통신수단을 이용해서 확보할 수 있다면 사실상 지리적으로 기업과 정부와 같은 관련기관과 근접해 자리할 필요는 없을 것이다. 다시말해 전화같은 간접접촉방식이 크게 활용되면 대기업의 본사와 정부 및 금융기관과의 기능적 근접성(functional propinquity)이 반드시 이들 기관과의 공간적 근접성(spatial propinquity)을 필요로 하지 않을 것이다. 그러나 한국과 같은 팽창경제하에서는 정부와 기업과의 업무연계를 표준화, 규격화하기 힘든 상황에서는 우편같은 통신수단에 의해서 보다는 서로 얼굴을 맞대는 면접접촉이 기업의 의사결정에 결정적으로 중요하다. 이 때문에 기업과 관련기관과의 기능적 유대는 반드시 지리적 근접을 필요로 한다. 이는 곧 기업의 사무실을 도심에 있는 정부부처 같은 기관에 가까이 입지하도록 유도한다.

기업의 사무관리활동 가운데 특히 대외적인 접촉이 통신수단에 의해서 보다는 사람들 간의 면접접촉에 의해 이루어지는 것이 능률적일 수 있는 까닭을 살펴보면 기업이 당면한 경제행정적인 환경과 사회·기술적인 상황에서 유래한다. 첫째, 기업환경이 자주 그리고 예측할 수 없게 변화한다. 곧 규제가 바뀌든가 하면 관련 정부부처의 직제와 기능이 바뀐다. 규제 및 행정절차가 때로 서로 상충하거나 하여 혼돈을 낳고 있고 또한 인허가(認許可)업무가 재량적 성격을 가질 때는 정부관리의 개인적 배려에 의해 좌우되기도 한다. 이 때문에 기업과 관련된 영향력, 결정권, 정보통에 가까이 자리하는 것이 기업의 대외접촉에 결정적으

(1) 취업구조가 계층적으로 구성되어 있는 까닭에 하위계층에 종사하는 사람의 취업입지는 상위계층의 취업입지에 의해 결정되는 이른바 “취업편향”(job bias)현상이 있다(Thompson, 1972). 마찬가지로 취업이 일어나고 있는 기관이나 부문에서도 역시 상위부문의 입지가 하위부문의 입지를 결정하는 경향이 있다(김형국, 1976).

로 중요하며 이런 대외접촉은 면접접촉방식에 의해 효과적으로 이루어질 수 있다.

사회 기술적인 변수로 우리나라와 같은 발전도상국에서는 아직도 전화가 믿을만한 통신 기구가 아니며 우편도 늦거나 때로는 분실될 경우가 적지 않다. 또한 전화를 기술적인 수준에서 능률적으로 이용할 수 있는 경우에도 상대방의 호의를 얻어야 하는 일에는 전화로 접촉하는 것이 예의에 어긋난다고 생각되는 사회적 관습이 있다. 뿐만 아니라 정부나 금융기관같은 우월한 힘을 행사하는 기관이 기업에 제공하는 행·재정적 편의는 기관사이의 공식적인 것이라기 보다는 편의를 제공하는 기관의 사람이 제공하는 비공식적, 사유적인 것으로 여기는 관습이 있다. 이 때문에 편의를 주고 받는 상대방간에는 인간적인 예의와 대접을 해야하는 사회적 관행이 깊게 뿌리박고 있다. 따라서 우리나라와 같은 업무환경에서는 기업의 본사와 정부 및 금융기관의 공간적인 근접성이 불가피하다.

3. 서울도심의 사무관리활동의 시간적 공간적 행태

가. 연구방법

사무관리활동의 핵심은 담당 사무원간의 접촉이다. 접촉은 면접접촉과 통신에 의한 간접접촉으로 나누어 진다. 앞서 설명한 바와 같이 간접접촉보다 면접접촉이 사무관리활동을 수행하는데 더 큰 비중을 차지하고 있다. 면접접촉 가운데 사무실에서가 아니라 사무실간에 이루어지는 접촉이 도시의 공간이용과 밀접한 상관관계를 갖는다. 따라서 이 연구는 조사대상인 기업의 외부접촉 가운데서 면접접촉을 주로 분석하면서 또한 도시공간의 이용수요를 줄일 수 있는 가능성을 탐색하기 위하여 면접접촉에 대신할 수 있는 전화접촉의 이용실태를 분석하고자 한다.

기업활동가운데 외부접촉의 실태를 분석하기 위해서 두가지 설문조사방법을 이용했다. 하나는 외부접촉의 일반적 행태를 파악하기 위한 설문지 조사(부록 1 참조)이고 또 하나는 외부접촉가운데 면접접촉이 발생하는 시공간적 구조를 알 수 있도록 설계된 접촉일지(contact diary)(부록 2 참조) 조사방법이다. 접촉일지 조사방법은 접촉경제(contact economies)를 다루는 많은 연구에서 많이 이용된 바 있는데 특히 접촉의 시간과 공간적 특성을 규명할 수 있는 것이 그 특성이다.

조사는 자료수집의 편의상 럭키그룹 산하의 반도체상사와 주식회사 럭키를 대상으로 삼았다. 한국경제가 수출경제인 점에서 대기업업이 경영하는 종합상사의 하나인 반도체상사를 선정하였고 반도체상사가 주로 해외무역에 종사하고 있음을 보완하기 위해 생산과 국내의 교역을 아울러 다루고 있는 주식회사럭키를 함께 조사대상으로 삼았다.⁽²⁾

(2) 럭키그룹은 미국의 경제잡지 Fortune紙가 미국바깥의 세계 500대기업 가운데서 1979년에 227위로, 그리고 1980년에는 101위로 평가할 정도로 국제적 수준의 다국적기업이다. 53개의 계열회사와 9개의 해외투자업체를 경영하고 있는바 이 그룹의 얼굴에 해당하는 회사가 반도체도와 주식회사 럭키이다.

〈표 5〉 직급별 사무원의 현원*과 설문조사 응답 사무원수

직 급	사무원의 현원			설문조사응답 사무원수			B/A (%)
	반 도	력 키	(A) 합 계	반 도	력 키	(B) 합 계	
	현원(%)	현원(%)	현원(%)	사례(%)	사례(%)	사례(%)	
(1) 이 사	12(3.9)	17(5.6)	29(4.8)	5(2.6)	6(3.2)	11(2.9)	37.9
(2) 본부장과 부장	75(24.4)	99(32.9)	174(28.6)	10(5.2)	26(14.0)	36(9.5)	20.7
(3) 과 장	43(14.0)	50(16.6)	93(15.3)	35(18.0)	41(22.0)	76(20.0)	81.7
(4) 사 원	171(55.7)	141(46.8)	312(51.3)	144(74.2)	113(60.8)	257(67.6)	82.4
합 계	307 (100)	301 (100)	608 (100)	194 (100)	186 (100)	380 (100)	62.5

* 1981년 5월 현재(력키그룹 기획조정실)

두 회사는 모두 서울의 중심업무지구인 남대문 5가동에 자리하고 있는 점에서 서울의 대표적 기업의 사무활동이 발생하고 있는 도심의 입지적 특성을 표출해줄 수 있다고 생각된다. 서울역 앞에 자리한 력키텔딩에 자리한 두 회사는 지하철역을 가까이 두고 있을 뿐 아니라 서울시청에서 용산으로 이어지는 방사선도로와 도심을 감싸고 있는 제 1순환도로인 충무로가 교차하는 지점에 입지함으로써 도심의 교통편의를 극대이용하고 있다.

설문지조사와 접촉일지조사는 모두 1981년 6월 3일~15일 사이에 실시한 바 양개 회사의 사무직원 608명 가운데 62.5%에 해당하는 380명이 설문지 태도조사에 응답했고(〈표 5〉 참조) 접촉일지는 36.2%에 해당하는 202명이 650매의 접촉일지를 작성 응답했다. 접촉일지의 작성은 토요일이 아닌 평일에 외부와의 면접접촉을 한 회수만큼 기록하도록 요구되었던 바 220명이 작성한 650매의 접촉일지는 곧 1명의 직원이 평일에 약 3회의 외부 출장을 하고 있음을 뜻한다(〈표 32〉 참조).

나. 태도설문조사의 결과분석

1. 응답자의 기업근무실태

380명의 응답자 가운데 사원이 대다수로 257명을 차지한다. 양개 회사의 직급별 총사원수와 응답자수를 견주어 볼 때 이사, 본부장 및 부장, 과장, 사원별로 각각 37.9%, 20.7%, 81.7%, 82.4%의 응답율을 나타내고 있다(〈표 5〉 참조).

응답자들이 회사로 출근할 때에 이용하는 교통편은 회사통근버스(35.5%)가 가장 높고 그 다음으로 일반버스(28.9%), 지하철(20.3%)의 순서이다. 가장 낮은 교통수단은 도보로서 1.3%를 차지하고 있을 뿐이다. 회사출근에 소요되는 교통시간은 21~30분사이(29.2%)가 가장 높고 그 다음이 31~40분사이(27.1%), 41~50분사이(21.6%)이며 60분이상을 출근에 소비하는 사람은 4.5%에 불과하다.

서울사람의 평일 평균 통근시간 1시간 16분, 그리고 직업별로 전국의 사무기술직의 평일 통근시간 1시간 16분과 경영관리직의 평일 통근시간 1시간 10분(한국방송공사, 1982)

〈표 6〉 출근 교통편

교 통 편	사 례(%)
(1) 시내버스(마이크로버스포함)	110(28.9)
(2) 통근버스	135(35.5)
(3) 지하철	77(20.3)
(4) 회사자가용	34(8.9)
(5) 자가용	12(3.2)
(6) 택 시	12(3.2)
(7) 도 보	5(1.3)
합 계	380(100.0)

〈표 7〉 출근시 교통소요시간

시간거리(분)	사 례(%)
(1) 10분 미만	5 (1.3)
(2) 11~20분	35(9.2)
(3) 21~30분	111(29.2)
(4) 31~40분	103(27.1)
(5) 41~50분	82(21.6)
(6) 51~60분	27(7.1)
(7) 60분 이상	17(4.5)
합 계	380(100.0)

에서 출근시간에 해당되는 절반인 35~38분의 근사수치 40분이하로 출근시간을 소비하는 사무원이 66.8%인 것으로 미루어 보아 조사대상의 사무원은 전국의 사무기술직 및 경력관리직과 비슷한 수준 아니면 그 이하의 출근시간을 소비하고 있는 것으로 나타난다. 사무원의 출근시간이 전국평균보다 낮은 이유의 하나로는 다른 직업인보다 상대적으로 고소득자인 까닭에 교통비용을 더 들여 교통시간을 절약하고 있는 것으로 미루어 짐작된다.

평일에 회사에서 퇴근하는 시간대는 대체로 오후 8:00~8:29분사이 (36.1%)와 7:30~7:59분사이(33.2%)이다. 토요일에 회사퇴근시간은 오후 3:00~3:29(40.5%), 2:00~2:29(25.8%), 4:00~4:29분(11.8%)순으로 나타난다. 평균 퇴근시간대를 최빈수로 살펴볼 때 평일에는 오후 8시에서 8시29분 사이에, 그리고 토요일에는 오후 3시에서 3시 29분에 퇴근하는 것으로 나타난다. 이는 사무원의 하루 근무시간은 평일의 8시간 평균의 공장근로자보다 더 긴 것을 뜻한다. 사람을 만나고 사람을 관리하는 사무직이 기계를 다스리는 공장근로자보다 더 시간소모적인 행태를 보이고 있는 것으로 나타난다.

회사원들이 많이 거주하는 장소는 새로운 주택지구인 강남구(18.9%)와 강동구(10.5%)에 많이 몰려사는데 전주어 도심지역인 종로구(0.8%)와 중구(1.3%)에 주거하는 경우는 지극히 예외적으로 나타난다. 서울의 통근권이 확대되는 추세에서 인천같은 경기도 지역에 거주하는 회사원도 11.3%를 차지하고 있다.

동별로 살펴보면 이촌동(11명), 화곡동(14명), 반포동(19명), 잠실동(21명)에 사무원의 주거가 비교적 많이 분포되어 있다. 이들 지역은 신흥주택지구들로서 아파트단지가 밀집되어 있는 동인 것을 미루어 보아 사무원의 평균주거형태는 신흥주택지구에서 그리고 아파트주택에서 거주하는 것으로 짐작된다. 또한 서울시내거주자를 한강을 기준으로 강남지역과 강북지역으로 나누어 살펴보면 56.4%가 강남지역에 살고 있는 것으로 나타난다. 이는 1980년 현재, 서울인구의 강남북지역분포(강북: 59.6%; 강남: 40.4%)에 전주어 강남에 더 많이 주거입지하고 있음을 말해준다.

〈표 8〉 평일 퇴근 시간대

시 간 대	사 례(%)
오 후 5시	1(0.3)
" 5시 반	0
" 6시	0
" 6시 반	5(1.3)
" 7시	39(10.3)
" 7시 반	126(33.2)
" 8시	137(36.1)
" 8시 반	49(12.9)
" 9시	22(5.8)
" 9시 반	1(0.3)
합 계	380(100.0)

〈표 9〉 토요일 퇴근 시간

시 간 대	사 례(%)
(1) 오후 12시 30분	1(0.3)
(2) " 1시	8(2.1)
(3) " 1시 30분	11(2.9)
(4) " 2시	98(25.8)
(5) " 2시 30분	33(8.7)
(6) " 3시	154(40.5)
(7) " 3시 30분	7(1.8)
(8) " 4시	45(11.8)
(9) " 4시 30분	7(1.8)
(10) " 5시	10(2.6)
(11) " 5시 30분	0
(12) " 6시	4(1.1)
합 계	380(100.0)

〈표 10〉 구별 사무원 거주지

구	사 례(%)	구	사 례(%)
종 로	3(0.8)	강 서	23(6.1)
중	5(1.3)	영 등 포	27(7.1)
용 산	23(6.1)	관 악	10(2.6)
성 동	11(2.9)	동 작	17(4.5)
동 대 문	20(5.3)	강 남	72(18.9)
성 북	14(3.7)	강 동	40(10.5)
도 봉	16(4.2)	경 기 도	43(11.3)
은 평	24(6.3)	불 명	1(0.3)
서 대 문	14(3.7)		
마 포	17(4.5)	합 계	380(100.0)

2. 사무직원의 대외접촉빈도

대외접촉은 사무원의 47.4%가 평일에 1~2.9회의 면접접촉을 하고 있다. 무응답자와 1회 이하라고 대답한 14.7%의 사무원을 빼고는 모두 1회이상의 외부 면접접촉을 한 것으로 나타나고 있음에서 사무직 수행에 외부접촉업무의 중요성이 분명해진다. 55.2%가 6회에서 15회사이의 전화접촉을 하고 있다.

접촉대상에 따라 면접 혹은 전화접촉의 경로가 달라지는데 정부를 상대로 한 접촉은 면접접촉(54.2%), 전화 및 면접접촉(39.7%), 전화접촉(6.1%)의 순으로 이루어 진다. 은행을 상대로 한 접촉은 정부를 상대로 하는 경우와 마찬가지로 면접접촉(45.2%), 전화 및 면접접촉(38.6%), 전화접촉(16.2%)으로 이루어진다. 한편 하청업자를 상대로 한 접촉은 전화 및 면접접촉(45.9%), 전화접촉(43.7%), 면접접촉(10.4%)으로 이루어 진다.

〈표 11〉 주당 평균 외부면접접촉회수

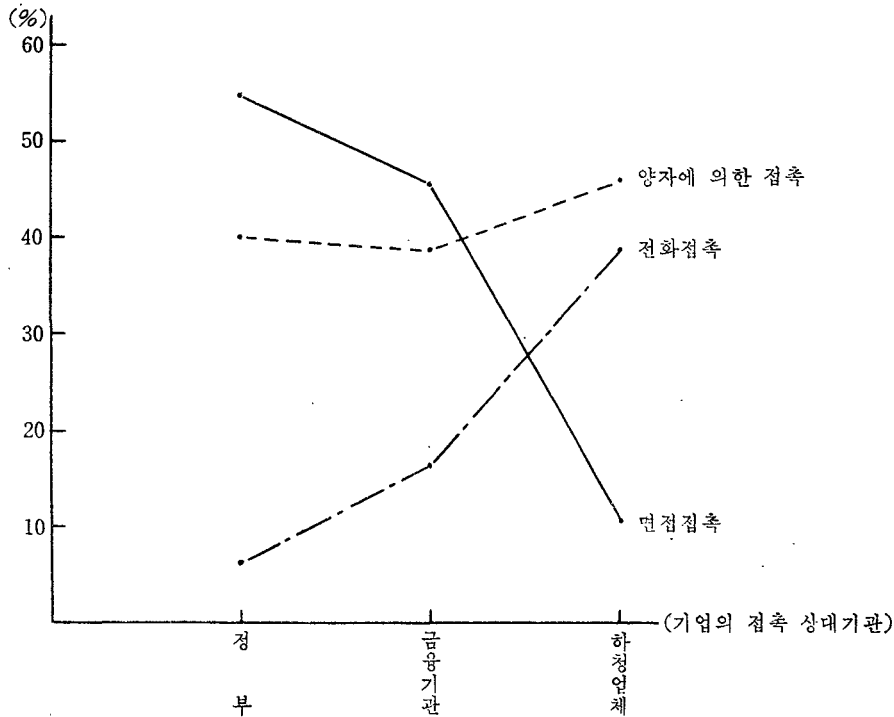
접 촉 회 수	사 례(%)	접 촉 회 수	사 례(%)
(1) 1회 이하	34(8.9)	(8) 7~7.9회	3(0.8)
(2) 1~1.9회	93(24.5)	(9) 8~8.9회	5(1.3)
(3) 2~2.9회	87(22.9)	(10) 9~9.9회	1(0.3)
(4) 3~3.9회	52(13.7)	(11) 10회 이상	15(3.9)
(5) 4~4.9회	24(6.3)	무응답	22(5.8)
(6) 5~5.9회	37(9.7)		
(7) 6~6.9회	7(1.8)	합 계	380(100.0)

〈표 12〉 주당 평균 외부전화회수

전 화 회 수	사 례(%)
(1) 5회 이하	77(20.3)
(2) 6~10회	124(32.6)
(3) 11~15회	86(22.6)
(4) 16~20회	49(12.9)
(5) 20회 이상	44(11.6)
합 계	380(100.0)

〈표 13〉 대 정부 접촉의 주요수단

접 촉 수 단	사 례(%)
(1) 면접접촉	179(54.2)
(2) 전 화	20(6.1)
(3) 위의양자	131(39.7)
(4) 무응답	(50)
합 계	330(100.0)



〈그림 1〉 기업의 접촉상대기관별 접촉방식

〈표 14〉 대 금융기관 접촉의 주요수단

접촉수단	사례(%)
(1) 면접접촉	151(45.2)
(2) 전화	54(16.2)
(3) 위의양자 무응답	129(38.6) (46)
합계	334(100.0)

〈표 15〉 대 하청업체 접촉의 주요수단

접촉수단	사례(%)
(1) 면접접촉	37(10.4)
(2) 전화	155(43.7)
(3) 위의양자 무응답	163(45.9) (25)
합계	355(100.0)

〈표 16〉 전화의 면접접촉 대체가능성

가능성여부	사례(%)
(1) 늘어난다	292(76.6)
(2) 전과 마찬가지로	88(23.4)
합계	380(100.0)

〈표 17〉 전화의 면접접촉 대체가능성 증대의 이유

대체가능성 이유	사례(%)
(1) 시간과 비용의 절약	216(74.0)
(2) 업무의 규격화 경향	32(8.4)
(3) 전화이용의 관습화	16(4.2)
(4) 전화의 기계시설의 능률화	22(5.8)
(5) 기타	6(1.6)
합계	292(100.0)

기업체의 사무원이 정부, 은행, 하청업체의 접촉방식을 종합하면 〈그림 1〉과 같다. 기업업무의 상위에서 행정정적 조치 또는 인허가를 주는 정부와의 접촉에는 면접접촉을, 마찬가지로 용자같은 자금조달을 위한 창구인 은행을 대상으로 할 때도 면접접촉을 선호한다. 반대로 기업의 호의적 반응에 의존하는 하청업체를 상대할 때는 전화접촉이 보편화되어 있다. 다시 말해 기업을 중심으로 한 접촉상대기관과의 접촉방식이 이들 기관과의 권력적 관계를 시사한다.

기업의 중요한 의사결정과 이에 관련된 정보의 취득 및 교환은 대체로 면접접촉에 의해 이루어지고 있다는 사실은 기업의 본사입지를 정부부처나 기업의 상위에 있는 관련기관의 입지에 가까이 자리잡도록 유도할 뿐 아니라 도심의 교통수요를 증대시킬 소지를 안고 있다. 그런데 선진된 도시경제에서 사무관리활동이 현대적인 통신수단에 크게 의존하고 있음을 상기할 때 서울의 경우도 이런 가능성이 어떻게 받아들여지고 있는가가 도시계획적인 입장에서 의미있게 탐색되어야 할 과제인 것이다.

그런 점에서 전화접촉이 면접접촉을 대체하고 있는가에 대한 질문(문항 6)에 대해 “전과 다름이 없다”는 23.4%인데 전주어 76.6%가 절차 그런 추세가 늘어나고 있다고 응답하고 있다(〈표 16〉 참조). 전화를 이용하는 경향이 높아지고 있다고 응답한 292명의 사무원이 밝힌 그 까닭(〈표 17〉 참조)은 “전화가 면담보다 시간, 비용이 절약되고 편리해서”를 가장 압도적 (74.0%)으로 지적한데 전주어 “전화이용에 불편이 없을 정도로 업무가 규격화되고 있어서” (8.4%), “전화의 기계시설이 신속·능률적이 되고 있어서” (5.8%), 그리고 “전화를 이용하는 것이 보다 관습화되고 있어서” (4.2%)는 미소한 비중을 차지하고 있을 뿐이다.

전화를 이용하는데 따른 어려움이 어디에서 연유하는가에 대해 모든 사무원이 응답한 결과는 전화로 “업무를 깊히 다룰 수 없다”(63.2%)를 으뜸으로 하고, 부분적으로 “업무진척이 잘 안된다”(12.9%), “전화로 접촉하는 것이 예의에 어긋나는 경우가 많다”(10.8%), “혼선, 오접이 잦다”(8.7%)고 응답하고 있으며 “비밀유지의 어려움이 있다”(2.1%)는 아주 사소한 이유로 등장하고 있다(〈표 18〉 참조).

전화접촉의 어려움은 곧 면접접촉의 잇점이기도 하다. “출장이 전화보다 업무처리에 어떤 점이 가장 명백하고 중요한 잇점”이 무엇인가에 대한 질문에 대해 “관련된 정보를 얻는데 효과적이다”(40.3%), 그리고 “상대방의 호의적 반응을 얻는데 효과적이다”(32.6%)가 높은 비중을 차지하는 이유이며 “전화로 만나기 힘든 상대방을 직접 찾아감으로써 접촉가능할 때가 많다”(12.9%) “상대방에게 예의를 갖출 수 있다”(6.3%)는 낮은 비중을 차지하는 이유이다. “사업상의 기밀유지에 효과적이다”(1.1%)는 무시할 정도의 이유에 지나지 않는다(〈표 19〉 참조).

〈표 18〉과 〈표 19〉를 비교해 볼 때 응답자의 태도가 지속적이며 일관적임을 알 수 있다. 곧 전화로는 “업무를 깊이 다룰 수 없다”와 “업무진척이 잘 안된다”라고 답한 것이 76.1%으로 나타나는 것에 대조되게 면접접촉이 “관련된 정보를 얻는데 효과적이다” 그리고 “상대방의 호의적 반응을 얻는데 효과적이다”가 72.9%를 차지하고 있음을 보더라도 전화접촉의 어려움은 같은 비중으로 면접접촉의 잇점으로 나타난다. 또한 “전화로 접촉하는 것이 예의에 어긋나는 경우가 많다”와 면접접촉이 “상대방에게 예의를 갖출 수 있다”는 각각 10.8%와 6.3%로, 그리고 전화가 “비밀유지의 어려움이 있다”와 “사업상의 기밀유지에 효과적이다”는 낮은 분포를 보이고 있음에도 불구하고 서로 일관되게 각각 2.1%와 1.1%로 나타나고 있다.

전화접촉과 면접접촉과의 대비에서 나타나는 특이한 행태로 두 가지를 지적할 수 있다. 하나는 전화접촉이 상대방에게 예의에 어긋나는 것이라고 생각한다는 사실이다. 언제부터인가 사무처리나 인간관계에서 뒷사람 또는 상대방에게 부탁을 하는 경우에 전화를 이용하

〈표 18〉 전화접촉의 어려움

이 유	사 례(%)
(1) 잦은 오접과 혼선	33(8.7)
(2) 비밀유지의 어려움	8(2.1)
(3) 예의에 어긋남	41(10.8)
(4) 업무를 깊히 다룰 수 없음	240(63.2)
(5) 업무진척이 안됨	49(12.9)
(6) 기 타	8(2.1)
무응답	1(0.3)
합 계	380(100.0)

〈표 19〉 전화접촉과 대비한 면접접촉의 상대적 잇점

상대적 잇점	사 례(%)
(1) 상대방을 만나기 쉬움	49(12.9)
(2) 상대방에게 예의를 갖출 수 있음	24(6.3)
(3) 기밀유지의 효과성	4(1.1)
(4) 정보획득의 효과성	153(40.3)
(5) 상대방의 호의적 반응을 얻는데 효과적	124(32.6)
(6) 기 타	25(6.6)
무응답	1(0.3)
합 계	380(100.0)

는 것은 예외에 어긋난다고 인식하고 또 그렇게 행동하고 있다는 사실이 위의 통계자료에서도 부분적으로 입증되고 있다. 이런 행태는 앞으로 전화의 보급과 이용이 더욱 확대되는 과정에서 통신의 편의가 교통의 비용을 대체할 수 있는 명백한 상대적 잇점을 가지고 있더라도 사람의 행태가 쉽게 바뀌지 않는 속성때문에 적지않게 잔존해 있을 가능성이 높다.

또한 업무가 규격화, 표준화되면서 통신에 의한 간접접촉의 가능성이 높아진다 하더라도 기업의 업무에서 면접접촉의 중요성이 줄어들지도 않을 것이다. 업무의 속성으로 보아 사무접촉은 “사업적 접촉”(programmed contact), “기획적 접촉(planning contact)” 그리고 “정보교환적 접촉(orientation contact)”으로 나누어 볼 수 있다면 “사업적 접촉”은 면접접촉에 의해 주도되기 때문이다.⁽³⁾ 사업적 접촉이 성공적인 접촉일 수 있기 위해서는 “은밀한 접촉”이어야 하는데 은밀한 접촉은 관련된 사람들 끼리 자주 만나야 하고 그것도 비공식적 상태에서 만나는 것이 효과적인 까닭에서이다(C. Alexander, 1966).

또 하나의 행태는 면접접촉을 통해 전화접촉으로 만나기 힘든 상대방을 만날 수 있다는 사실이다. 전화를 통해 상대방을 찾을 경우에 관련된 일이 복잡하고 성가신 일일 때 그 상대방이 전화받기를 피하는 예가 많다. 이럴 경우에도 상대방의 사무실에 가서 상대방이 시간을 낼 때까지, 아니면 상대방이 자리에 나타날 때까지 기다림으로써 결국 상대방과 업무상의를 할 수 있다는 것이다. 다만 간단한 정보를 얻는 데는 오히려 전화접촉이 면접접촉보다 능률적일 수 있다. 보기를 들자면 접촉하고자 하는 상대방이 다른 사람을 만나고 있거나 스스로의 사무에 열중하고 있는 중에도 전화접촉을 통해 접근될 수 있는 경우가 많다.

그러나 이런 잇점을 전화접촉에 전주어 면접접촉이 가지고 있지만 후자 역시 그 나름의 어려움이 없는 것이 아니다. 면접접촉에서 나타나는 불편(설문 10과 <표 20> 참조)은 상대방의 사무실에 찾아가서 “상대방이 시간짬을 낼 때까지 기다리는 것”(41.1%), 사무실로 찾아갈 때의 “교통체증”(34.7%)이 큰 비중을 차지하고 있고 그 접촉 때문에 “일과시간을 넘

<표 20> 면접접촉에서 가장 불편한 일

불편한 일	사 례(%)
(1) 교통체증	132(34.7)
(2) 상대방을 기다리는 것	156(41.1)
(3) 일과시간을 넘기는 일	60(15.8)
(4) 기 타	27(7.1)
무응답	5(1.3)
합 계	380(100.0)

<표 21> 외부접촉시 주당평균 점심식사회수

회 수	사 례(%)
(1) 없 음	105(27.6)
(2) 한 번	110(28.9)
(3) 두 번	110(28.3)
(4) 세 번	54(14.2)
(5) 네번이상	11(2.9)
합 계	380(100.0)

(3) “사업적 접촉”은 쌍무적 교환관계에 있는 특정 문제들을 토의하기 위해 비교적 정기적으로 그리고 꼭 예정된 것만이 아닌 접촉으로 두 사람 사이에 자주 일어나기 마련이고, “기획적 접촉”은 짧지만 보다 광범위한 토론에 참여하는 서로 친숙한 사람들간에 자주 일어난다. 그리고 “정보교환적 접촉”은 많은 사람이 참석하여 미리 예정되며 그리고 서로의 의견을 주고 받으면서 광범위한 토론을 주고 받는 경우에 주로 발생한다(Goddard and Morris, 1976).

〈표 22〉 외부접촉시 주당평균 저녁식사회수

회 수	사 례(%)
(1) 없 음	144(37.9)
(2) 한 번	107(28.2)
(3) 두 번	60(15.8)
(4) 세 번	32(8.4)
(5) 네번과 그 이상	37(9.7)
합 계	380(100.0)

〈표 23〉 외부접촉으로 유발된 늦은 귀가시간대

시 간 대	사 례(%)
(1) 오후 7시	22(5.8)
(2) " 8시	50(13.2)
(3) " 9시	67(17.6)
(4) " 10시	84(22.1)
(5) " 11시	118(31.1)
(6) 자정	31(8.2)
무응답	8(2.1)
합 계	380(100.0)

길 수 밖에 없는 일”(15.8%)도 적지않은 면접접촉상의 불편이 되고 있다.

사무원이 외부에서 면담접촉을 수행할 경우 반드시 상대방의 사무실에서만 면담을 하지 않고 업무접촉의 능률과 성과를 위해 식사를 곁들일 경우가 많다. 뿐만 아니라 설문 10에서 밝혀졌듯이 일과시간을 넘기면서 업무를 추진하는 경우는 역시 밤시간에 식사와 여흥을 곁들여 일을 추진하는 경우가 많다. 이 때문에 사무원의 귀가시간은 밤늦은 시간대일 경우도 적지않다. 이 때문에 사무활동이 가정에서의 “생활의 질”을 저해하는 경우가 많다.⁽⁴⁾

설문 11-14의 질문에서 얻고자하는 대답은 바로 사무실 바깥에서 비공식적인 장소에 발생하는 면담접촉의 사례와 이 때문에 생겨나는 늦은 귀가시간에 대한 것이다. 곧 업무상의 일로 상대방과의 점심식사를 나누는 회수에 대한 설문 11에 한 주일 평균해서 그런 경우가 없다는 사무원은 27.6%인데 견주어 1회이상의 점심식사를 하는 경우가 72.4%가 된다. 그 가운데 1회가 28.6%, 2회가 26.3%, 그리고 3회가 14.2%, 4회이상인 2.9%로 나타난다(〈표 21〉 참조). 저녁식사를 하는 경우는 점심식사의 경우보다 적는데 한주일에 그런 일이 없다는 사무원이 42.4%인데 견주어 저녁식사를 하는 사람이 응답자의 57.6%를 차지한다. 저녁식사를 하는 사무직의 분포는 1회, 2회, 3회 그리고 4회이상인 각각 35.4%, 18.4%, 3.4%, 0.3%로 나타난다(〈표 22〉 참조).

업무상의 일로 저녁식사를 하거나 일과시간을 넘기면서 접촉하는 일 때문에 통상의 귀가시간을 넘겨서 오후 10시 이후에 귀가하는 경우가 61.4%에 달한다(〈표 23〉 참조). 이와 관

(4) 업무관계로 늦어지는 귀가시간이 가정생활에 미치는 영향은 한 주부의 글에서 생생하게 나타나 있다. “...외국손님 접대가 있어서 귀가가 늦겠다는 것이다...이런 전화만 받고나면 오늘 저녁엔 무슨 반찬을 만들까 하고 요리 조리 궁리하던 마음이 썩 무너지고, 아이들이 방안에서 웃고 까부는 소리조차 밍기만 하다... 그이가 일주일에도 서너번씩이나 외국인 접대를 한다며 술을 마시기 시작한 것이... 세상에 수출사업이라고 이렇게도 접대, 접대해서야, ... 결혼후 십삼년동안 수십번 수백번도 더 나 혼자 묻고 대답하고 숙을 끓이다가 결국은 나 혼자 삭일 수 밖에 없었던 이 궁금중을, 남편은 「적자 혹자 따지기 보다 여기는 한국이거든」 하며 해명도 변명도 아니게 얼버무리곤 했었다. 「직업이 직업이니까, 이해해야 된다」고 마음을 돌려 먹다가도 엉망으로 술에 취해 밤열두시가 다 되어 초인종을 누르고는, 벽에 기대어 서 있는 그를... 조그마한 무역회사의 사장이라는 직업 때문에 술을 사주며 사귀어야 장사가 되고, 그가 끝내 건강을 망치게 된다면 우리 가족으로선 참으로 억울하다. ...” 조선일보(1981. 12. 3일) “주부일기.”

〈표 24〉 최빈번 접촉상대기관

기 관	사 례(%)	기 관	사 례(%)
(1) 정 부	50(13.2)	(5) 동업자	8(2.1)
(2) 금융기관	55(14.5)	(6) 전문서비스 또는 연구기관	32(8.4)
(3) 하청업체	77(20.3)	(7) 기 타	53(13.9)
(4) 제품구매자 또는 대리점	105(27.6)	합 계	380(100.0)

런하여 사무원의 퇴근시간이 오후 7~9시인 경우는 36.6%이고 오후 10시경은 22.1%, 11시경은 31.1% 그리고 자정은 8.2%로 나타난다. 위의 조사결과를 대비해 보면 업무상의 일로 저녁식사를 하는 일이 없다고 대답한 42.4%(설문 12)와 늦게 귀가하지 않는다는 사무원의 비율(설문 13에서 37.9%), 그리고 오후 7~9시 귀가하는 사무원의 비율(설문 14에서 36.6%)은 그 비율이 일관되고 있다. 이런 점을 미루어 보아 저녁식사같은 일을 결들이면서 업무상의 일을 추진하지 않고 비교적 정상적으로 오후 7~9시에 귀가하는 사무원은 40% 정도임을 알 수 있다.

설문 15~21은 사무원이 벌리는 사무를 보다 구체적으로 확인하기 위해 가장 많이 접촉하는 기관과의 사무내용에 관한 것이다. 설문 15는 사무원이 가장 밀접한 관계를 유지하고 있는 대상기관에 관한 것이다. 제품구매자 혹은 대리점(27.6%)이 가장 높고 그 다음에 하청업체(20.3%), 금융기관(14.5%), 정부(13.2%), 전문서비스 또는 연구기관(8.4%), 동업자(2.1%)의 순으로 나타난다(〈표 24〉 참조).

위에 가장 많이 업무접촉하는 기관과의 접촉빈도는 일주일 평균하여 전화를 통해서 대체로 5회미만(22.4%), 10~14회(20.0%), 20~29회(13.9%), 5~9회(14.2%)의 분포를 보이고 있다. 그리고 면접접촉을 통해서 1~4회(49.5%)로 가장 높고 그 다음으로 5~9회

〈표 25〉 최빈번 접촉상대기관과의
주당 평균 전화접촉회수

회 수	사 례(%)
(1) 5회이하	85(22.4)
(2) 5~9회	54(14.2)
(3) 10~14회	76(20.0)
(4) 15~19회	24(6.3)
(5) 20~29회	53(13.9)
(6) 30~39회	31(8.2)
(7) 40~49회	9(1.1)
(8) 50~59회	21(5.5)
(9) 60회이상	24(6.3)
무응답	3(0.8)
합 계	380(100.0)

〈표 26〉 최빈번 접촉상대기관과의
주당 평균 면접접촉회수

회 수	사 례(%)
(1) 1회이하	17(4.5)
(2) 1~4회	188(49.5)
(3) 5~9회	58(15.3)
(4) 10~14회	55(14.5)
(5) 15~19회	19(5.0)
(6) 20~24회	17(4.5)
(7) 25~29회	4(1.1)
(8) 30회이상	17(4.5)
무응답	5(1.3)
합 계	380(100.0)

(15.3%), 10~14회(14.5%)가 중요분포를 이루고 있다.

설문 17은 가장 빈번히 접촉하는 기관에서 사무원이 가장 빈번하게 만나는 직급을 순서대로 적어보면 회사 또는 은행의 과장(32.6%), 회사 또는 은행의 부장(15.8%), 회사 또는 은행의 대리 또는 실무사원(15.3%), 회사사장(11.1%), 그리고 회사 또는 정부공사의 실무자(10.0%)이다. 이 문제에 관련된 조사결과는 만나는 상대기관으로 더 세분되게 나타나 있는 접촉일지의 자료가 더 자세한 정보를 제시하고 있다(〈표 39〉 참조).

〈표 27〉 최빈번 접촉상대의 직급

직 급	사 례(%)	직 급	사 례(%)
(1) 회사 사장	42(11.1)	(8) 정부의 국장	6(1.6)
(2) 이사 혹은 담당 책임자	21(5.5)	(9) 정부의 과장	0
(3) 회사 혹은 공사의 실무자	38(10.0)	(10) 정부의 실무담당자	16(4.2)
(4) 회사 또는 은행의 부장	60(15.8)	(11) 변호사 또는 교수	8(2.1)
(5) 회사 또는 은행의 차장	5(1.3)	무응답	2(0.5)
(6) 회사 또는 은행의 과장	124(32.6)		
(7) 회사 또는 은행의 대리 또는 실무사원	58(15.3)	합 계	380(100.0)

설문 18은 가장 빈번히 접촉하는 기관과의 면접접촉이 미리 약속된 것인가 아닌가를 살펴보는 것이다. 이 설문에 대해 “전화로 미리 약속”하고 만나는 경우가 63.7%이며 전화나 다른 사전약속 없이 만나러 나가는 경우가 35.5%로 나타난다(〈표 28〉 참조). 만나는 시간과 장소를 누가 결정하는가에 대한 설문 19에 대해 서로 합의해서 정하는 경우(53.4%)가 많고 또 이 비중만큼이나 상대방이 결정(41.1%)하고 있다(〈표 29〉 참조).

사전에 면접접촉을 약속하고 상대방을 만나러 나갈 경우에 상대방의 사무실이나 만날 장소에 도착하여 만날 때까지 기다리는 시간에 대한 설문에서 10분이상 기다리는 경우가 16.6%로 나타난다(〈표 30〉 참조). 그런데 사전에 약속없이 만나러 나갈 경우에도 10분만 기다리면 만날 수 있다고 대답한 사무직이 51.1%이며 10~30분을 기다리면 만날 수 있다고 답한 사무원이 35.3%인 것을 보면 86.4%의 사무원은 약속없이 상대방의 사무실에 가더라도 30분 이내에 면담대상을 만날 수 있다는 것이다(〈표 31〉 참조). 약속하고 출장을 나설 경우에 30분안에 만날 수 있다고 응답한 94.7%와는 불과 8.3%의 차이를 보이고 있을 뿐이다.

〈표 29〉 예정된 외부접촉에서 접촉
시간과 장소의 결정

〈표 28〉 외부접촉시 선약여부

선 약 여 부	사 례(%)
(1) 전화로 선약	242(63.7)
(2) 지난번 외부접촉시 약속	3(0.8)
(3) 약속 없음	135(35.5)
합 계	380(100.0)

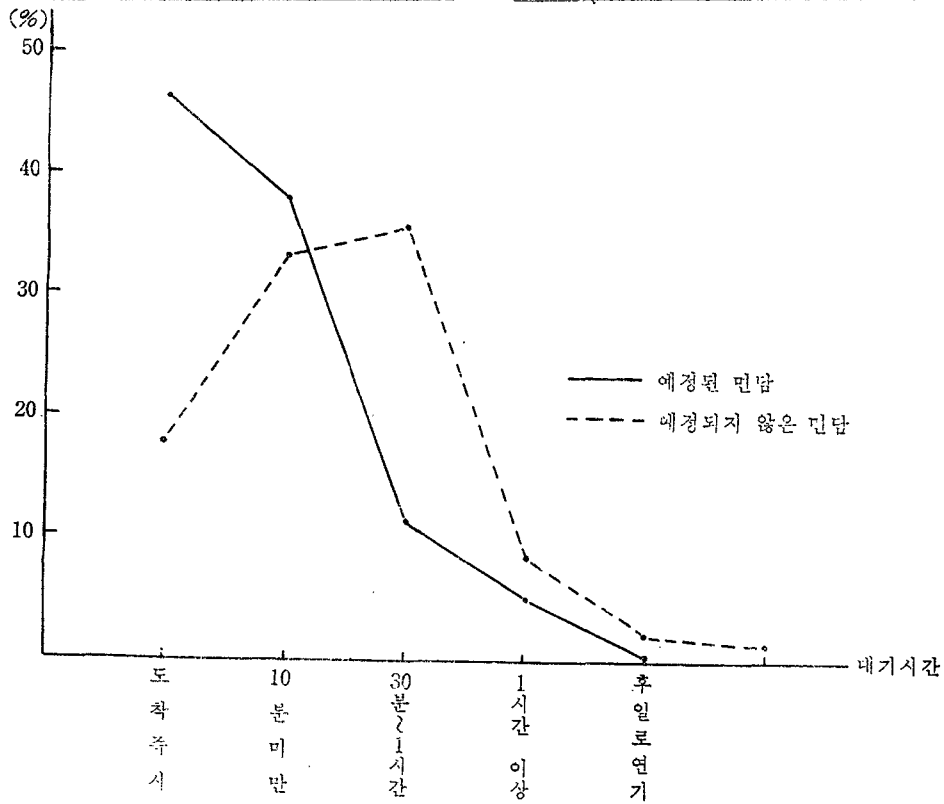
결 정 자	사 례(%)
(1) (응답) 사무원	21(5.5)
(2) 상대방의 선호	156(41.1)
(3) 상호합의	203(53.4)
합 계	380(100.0)

〈표 30〉 예정된 외부접촉에서 상대방과 만날 때까지의 대기시간

대 기 시 간	사 례(%)
(1) 접촉장소 도착즉시	176(46.3)
(2) 10분 미만	141(37.1)
(3) 10~30분	43(11.3)
(4) 30분~1시간	19(5.0)
(5) 1시간이상	1(0.3)
(6) 후일로 연기	0(0.0)
합 계	380(100.0)

〈표 31〉 사전약속없는 외부접촉에서 상대방과 만날 때까지의 대기시간

대 기 시 간	사 례(%)
(1) 접촉장소 도착즉시	67(17.6)
(2) 10분 미만	127(33.4)
(3) 10~30분	134(35.3)
(4) 30분~1시간	32(8.4)
(5) 1시간 이상	3(0.8)
(6) 후일로 연기	9(2.4)
무응답	8(2.1)
합 계	380(100.0)



〈그림 2〉 사전약속여부에 따른 접촉대기시간

설문 19(〈표 30〉 참조)와 20(〈표 31〉 참조)의 응답내용을 나타낸 〈그림 2〉은 사전약속이 있는 면접은 도착즉시로부터 10분 이내의 대기시간에 상대방을 만나는 가능성은 83.4%이고 사전약속이 없는 경우에도 10분~30분사이의 대기시간이면 도착 즉시 만날 수 있다는 17.6%를 빼고라도 68.7%의 가능성을 가지고 상대방을 만날 수 있음을 보여준다. 바꾸어 말해 약속이 있거나 없거나 간에 94.7%에서 86.3%의 확률로 30분 이내에 접촉상대방을 만날 수 있다.

다. 접촉일지조사의 결과분석

202명의 사무원이 650매의 접촉일지를 작성했는데 이 가운데 직급가운데 가장 높은 인원을 차지하는 사원급의 사무원이 가장 많은 접촉일지를 작성했다⁵⁾(〈표 32〉 참조). 사무원이 수행하는 직능으로 보면(〈표 33〉 참조) 영업같은 현업부서가 65.8%로 가장 높고 재무(18.9%), 관리(12.8%), 그리고 기획(2.5%) 분야의 순서로 나타난다. 이 사실은 외부접촉의

〈표 32〉 직급별 응답자수와 접촉일지수

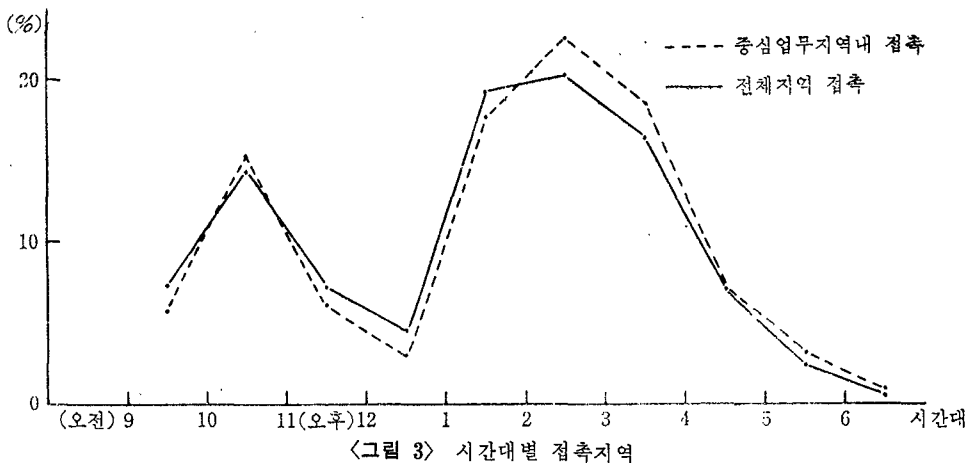
직 급	(A) 응답자수 (%)	(B) 접촉일지수 (%)	B/A
(1) 이 사	3(1.5)	7(1.1)	2.3
(2) 본부장 및 부장	12(5.9)	30(4.6)	2.5
(3) 과 장	34(16.8)	97(14.9)	2.9
(4) 사 원	153(75.7)	516(79.4)	3.4
합 계	202(100.0)	650(100.0)	3.2

〈표 33〉 직능별 접촉일지수

직 능	접촉일지수(%)
(1) 기 획	16(2.5)
(2) 관 리	83(12.8)
(3) 재 무	123(18.9)
(4) 현 업	428(65.8)
합 계	650(100.0)

〈표 34〉 외부접촉을 위해 사무실을 떠난 시간대

시 간 대	전체사례 (%)	중심업무지구 접촉사례 (%)	시 간 대	전체사례 (%)	중심업무지구 접촉사례 (%)
(1) 오전 9~10시	48(7.3)	23(5.6)	(7) 오후 3~4시	107(16.4)	76(18.6)
(2) " 10~11시	94(14.5)	62(15.2)	(8) " 4~5시	46(7.0)	30(7.3)
(3) " 11~12시	47(7.2)	25(6.1)	(9) " 5~6시	15(2.4)	11(2.7)
(4) 오후 12~1시	29(4.5)	12(2.9)	(10) " 6시이후	3(0.5)	3(0.7)
(5) " 1~2시	124(19.1)	74(18.1)	무응답	5(0.8)	—
(6) " 2~3시	132(20.3)	93(22.7)	합 계	650(100.0)	409(100.0)



(5) 접촉일지의 기록을 평일근무를 기준으로 작성해 줄 것을 기대했으나 1.8%의 접촉일지는 토요일에 작성되어 있다.

〈표 35〉 외부접촉을 시도한 경위

외부접촉 시도 경위	사 례(%)
(1) 출장자 스스로, 또는 사무실내의 사람	551(84.8)
(2) 외부인사 또는 외부기관	94(14.5)
무 응 답	5(0.8)
합 계	650(100.0)

빈도는 직능별로 볼때 현업부서가 가장 높고 기획부서가 가장 낮음은 당연한 사태의 결과이다.

외부접촉을 위해 사무원 자신의 사무실을 떠나는 시간대는 오후 2~3시(20.3%), 오후 1~2시(19.1%), 오후 3~4시(16.4%), 그리고 오전 10~11시(14.5%)가 70.4%를 차지하면서 가장 빈번한 외부접촉을 위한 출발시간대가 되고 있다(〈표 34〉 참조). 오전과 오후시간대를 나누어 살펴보면 오전시간대가 29.0%를 오후시간대가 70.2%를 차지하고 있는 바 오후시간대가 외부출장의 선호(選好)시간대인 것으로 나타난다. 외부접촉을 하게된 경위는 사무원 스스로 아니면 해당 사무실의 다른 사람의 권유가 84.8%로 단연 높고 접촉대상의 상대방이 시도한 경우는 14.5%에 불과하다(〈표 35〉 참조).

사무원이 접촉상대방을 만나는 장소는 사무실건물이 밀집되어 있는 중구(57.7%)가 단연 높고 역시 중심업무지구의 한 부분을 차지하는 종로구(11.5%)가 그 다음이다. 중구, 종로구 바깥에 새로운 업무지구로 등장한 여의도에서도 많은 접촉이 이루어지고 있는 바 5.9%의 영등포구에는 여의도동이 큰 비중을 차지한다(〈표 36〉 참조). 지역별로 나누어 보면 중심업무지구⁽⁶⁾인 종로구의 종로 1,2가동, 세종로동, 그리고 중구의 명동, 소공동, 태평로 1가동, 남대문 5가동, 회현동, 을지로 3,4,5가동에서 62.9%, 그리고 중심업무지구를 제외한 서울의 행정구역안에서 31.1%, 그리고 경기도 일원에서 6.0%의 접촉이 발생하고 있다. 중심업무지구를 제외한 나머지 지역에서 발생하는 접촉은 순수 업무접촉보다는 현장답사, 제조공장방문같은 현업생산과 관련된 출장으로 생각된다.

접촉장소를 동별로 세분해서 살펴볼 때 10회이상으로 접촉이 빈번하게 발생한 곳은 종로구에서는 종로 1,2가동(37사례), 세종로동(19사례)이, 그리고 중구에서는 소공동(129사례), 남대문 5가동(77사례), 태평로 1가동(50사례), 명동(49사례), 을지 3,4,5가동(38사례), 회현동(14사례)이다. 이들 동이 속한 중심업무지구 바깥에서 접촉이 빈번한 동은 영등포구의

(6) 서울의 중심업무지구는 학계(Lee, 1979 참조)와 실무계의 접근방법에 따라 여러가지로 정의되고 있다. 통상적으로는 서울의 제 1 순환선(중앙청—이화동—동대문—서울운동장—퇴계로—서울역—의주로—독립문—사직공원—중앙청)의 내부에 있는 일대를 지칭한다. 이 연구에서는 업무활동 특히 접촉활동이 빈번히 발생하는 동(洞)을 중심으로 지리적 연계성(contiguity)이 있는 일대로 정의하고자 한다. 곧 접촉이 10회이상 발생한 동(종로 1,2가동, 세종로동, 명동, 소공동, 태평로 1가동, 남대문 5가동, 회현동, 을지 3,4,5가동)을 중심으로 조사에서는 접촉이 빈번하게 발생하지 않은 동을 포함한 지역을 중심업무지구로 정의한다.

〈표 36〉 외부접촉 장소의 소재지

구/도	사 례(%)	구/도	사 례(%)
(1) 종 로	74(11.5)	(10) 강 서	9(1.4)
(2) 중	373(57.7)	(11) 구 로	25(3.9)
(3) 용 산	15(2.3)	(12) 영 등 포	38(5.9)
(4) 성 동	9(1.4)	(13) 동 작	1(0.2)
(5) 동 대 문	14(2.2)	(14) 강 남	31(4.8)
(6) 성 북	6(0.9)	(15) 강 동	2(0.3)
(7) 은 평	7(1.1)	(16) 경 기 도	39(6.0)
(8) 서 대 문	2(0.3)		
(9) 마 포	1(0.2)	합 계	646(100.0)

〈표 37〉 외부접촉의 지구

지 구	사 례(%)
(1) 중심업무지구	437(67.2)
(2) 중심업무지구의 서울시 행정구역	170(26.2)
(3) 경기도	39(6.0)
무응답	4(0.6)
합 계	650(100.0)

여의도동(17사례), 양평동(10사례), 강남구의 학동(11사례), 구로구의 구로동(12사례), 그리고 경기도의 인천시(11사례)와 부평시(10사례)로 나타난다. 이들 접촉장소 가운데 종로구와 중구 그리고 영등포구의 여의도동 그리고 강남구의 학동에서 발생한 사무활동은 사무전문의 활동인데 전주어 영등포구의 양평동, 구로구의 구로동 그리고 서울바깥에서의 외부접촉은 생산현장 또는 통관현장에서 물품을 다루면서 발생한 외부접촉으로 판단된다.

중심업무지구에서 많은 접촉이 발생하는 까닭은 여기에 정부기관뿐 아니라 금융기관이 밀집해 있기 때문이다. 15개의 주요 은행가운데 11개가 중심업무지구내에 자리하고 있는데 특히 소공동(5개), 태평로 1가(4개)에 밀집해 있으며 서울에 주재하고 있는 외국은행의 지점 46개 가운데 대부분이 남대문 5가(16개), 소공동(15개), 태평로 1가(9개)에 주로 밀집해 있으며 나머지도 모두 중심업무지구내에 위치하고 있다. 이들 기관이 자리한 동은 바로 접촉이 다발하는 동과 거의 일치하고 있음을 알 수 있다.

접촉상대방의 숫자는 1명일 경우, 2명 그리고 3명일 경우가 각각 30.5%, 38.6%, 16.5%를 차지하고 있는바 대부분의 접촉이 3명 이내일 경우가 85.6%를 차지한다. 2.6%를 차지하는 7명 이상의 상대방을 만나는 경우는 회의참석같은 사례로 생각된다.

접촉상대방의 부문과 각 부문속에서의 직급은 〈표 39〉과 같다. 기업체는 62.5%, 은행등 금융기관이 27.1% 그리고 정부부문이 9.0%이다. 기타 변호사등의 전문직과 만나는 경우는 1.1%로 아주 미소한 비중을 차지하고 있다. 각 부문별로 빈번한 접촉 상대방은 기업체의

〈표 38〉 접촉상대방 수별 외부접촉

접촉상대방 수	사 례(%)	접촉상대방 수	사 례(%)
(1) 1 인	198(30.5)	(6) 6 인	6(0.9)
(2) 2 인	251(38.6)	(7) 7 인이상	17(2.6)
(3) 3 인	107(16.5)	무응답	10(1.5)
(4) 4 인	36(5.5)		
(5) 5 인	25(3.8)	합 계	650(100.0)

〈표 39〉 직급별 접촉상대방

부 문	직 급	사 례(%)	소 계
기 업	사 장	55(8.5)	404(62.5)
	사 사	50(7.7)	
	부 장	82(12.7)	
	차 장	27(4.2)	
	과 장	102(15.8)	
은 행	사 원	88(13.6)	175(27.1)
	부 장	4(0.6)	
	차 장	25(3.9)	
	과 장	14(2.2)	
	대 리	110(7.0)	
정 부	행 원	24(3.7)	58(9.0)
	과 장	5(0.8)	
	계장 또는 사무관	30(4.6)	
	주 사	15(2.3)	
기 타	서 기	8(1.2)	7(1.1)
	변 호 사	4(0.6)	
	법률 사무소 서기	3(0.5)	
	무 응 답	(4)	(4)
	합 계	646(100.0)	646(100.0)

경우는 과장급, 은행의 경우는 대리, 그리고 정부의 경우는 사무관급이 가장 많다. 이는 조사대상의 사무원이 대부분 과장과 사원인 점에서 과장과 사원들이 빈번히 만나는 평균적인 상대방의 직급으로 생각된다.

외부접촉시에 그 면접접촉이 미리 약속된 것인가에 대해 40.6%가 선약(先約)이 없이 만나는 경우고 약속하고 만나는 경우도 당일에 약속하는 경우가 32.3%로 “전날 약속”(17.2%), “2~7일전에 약속”(7.5%)같은 경우보다 단연 높다(〈표 40〉 참조). 사전약속없이 접촉을 시도하는 40.6%의 비율은 앞서 논의한 태도설문조사 〈표 28〉에서 밝힌 35.5%와 거의 일치함을 알 수 있다.

〈표 40〉 외부접촉의 선악여부

선 악 여 부	사 례(%)
(1) 없음	264(40.6)
(2) 당일 약속	210(32.3)
(3) 어제 약속	112(17.2)
(4) 2~7일전 약속	49(7.5)
(5) 1주일 이전에 무응답	12(1.8) 3(0.5)
합 계	650(100.0)

〈표 41〉 출장일지에 기록한 상대기관과의 접촉빈도

접 촉 빈 도	사 례(%)
(1) 처음 접촉	61(9.4)
(2) 매일	118(18.2)
(3) 일주일에 한번	177(27.2)
(4) 한달에 한번	61(9.4)
(5) 가끔	233(35.8)
합 계	650(100.0)

〈표 42〉 외부출장의 주요과제

과 제 내 용	사 례(%)	과 제 내 용	사 례(%)
(1) 지시를 주기 위해	40(6.2)	(7) 정보교환	90(13.8)
(2) 지시를 받기 위해	14(2.2)	(8) 상담 혹은 「네고시에이션」	259(39.8)
(3) 정보를 주기 위해	13(2.0)	(9) 일반토론	34(5.2)
(4) 정보를 받기 위해	92(14.2)	(10) 기 타	83(12.8)
(5) 권고를 주기 위해	21(3.2)	무응답	2(0.3)
(6) 권고를 받기 위해	2(0.3)	합 계	650(100.0)

접촉상대방과 만나는 빈도는 처음만나는 경우는 9.4%에 불과하고 대부분 “매일”(18.2%), “일주일에 한번”(27.2%), “한달에 한번”(9.4%), 그리고 “가끔”(35.8%)의 빈도로 만나고 있다(〈표 41〉 참조).

접촉의 주요내용을 보면 업무상담 또는 “네고”가 39.8%로 가장 높고, “정보수령”(14.2%), “정보교환”(13.8%)이 그 다음으로 높은 비중을 차지하고 있다(〈표 42〉 참조). 외부 접촉에 수행하는 업무는 “하나의 특정주제”(58.2%)가 가장 높고 그 다음이 “여러 특정 주제”(27.2%), 그리고 “광범위한 주제(13.7%)의 순으로 나타난다(〈표 43〉 참조).

접촉장소로는 상대방의 사무실(91.5%)로 단연 높은 비중을 차지하고 아주 부분적으로 상대방 사무실이외의 장소(2.9%), 그리고 “처음에는 사무실에서 만나고 이어서 다른 장소”(4.9%)에서 만나고 있다. 위의 두 경우는 상대방과 만나서 음식점, 다방같은 비공식적인 장소에서 업무를 계속한 경우로 보인다(〈표 44〉 참조).

상대방과 접촉하는 시간은 “30분에서 한 시간”(37.5%)이 가장 높고 그 다음으로 높은 것은 “30분 이내”(28.9%), 그리고 “한시간에서 한시간 반”사이(17.8%)이다. 이런 사실로 미루어 대부분의 접촉시간은 1시간반 이내임을 알 수 있다(〈표 46〉 참조). 접촉시간의 길이는 접촉으로 수행코자하는 업무의 성격, 곧 앞서 논의한 외부출장에서 과제의 범위와 관련이 있다. 〈그림 4〉에서 나타나듯이 접촉시간은 “하나의 구체적 과제”, “여러개의 구체적 과제”, “다수의 광범위한 과제”의 순서로 길어지고 있다.

〈표 43〉 외부출장에서 다룬 과제의 범위

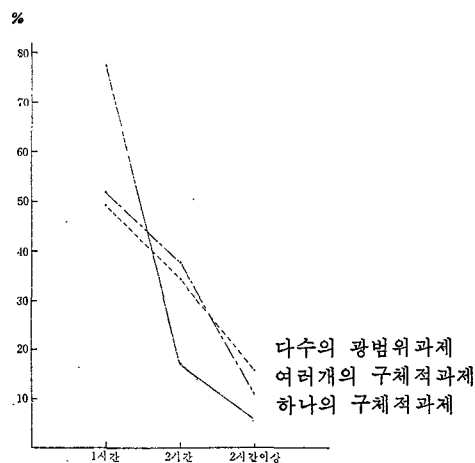
과제의 범위	사 례(%)
(1) 하나의 구체적 과제	378(58.2)
(2) 여러개의 구체적 과제	180(27.2)
(3) 다수의 광범위한 과제 무응답	89(13.7) 3(0.5)
합 계	650(100.0)

〈표 44〉 외부접촉의 장소

장 소	사 례(%)
(1) 상대방의 사무실	595(91.5)
(2) 상대방의 사무실이 아닌 다방같은 장소	19(2.9)
(3) 상대방의 사무실을 거쳐 다방같은 장소 무응답	32(4.9) 4(0.6)
합 계	650(100.0)

〈표 45〉 간접접촉 대비 면접접촉의 이유

면 접 접 촉 의 이 유	사 례(%)
(1) 서류교환 및 설명의 어려움	396(60.9)
(2) 여러 사람이 함께 일해야 함	31(4.8)
(3) 전화로 상대방 반응의 간파 어려움	36(5.5)
(4) 전화로 설득의 어려움	37(5.7)
(5) 전화로 기밀 유지의 어려움	6(0.9)
(6) 전화로 배경적인 정보확보의 어려움	60(9.2)
(7) 전화로 우호적 관계 유지의 어려움	42(6.5)
(8) 전화는 예의에 어긋남	11(1.7)
(9) 기 타 무 응 답	28(4.3) 3(0.5)
합 계	650(100.0)



〈그림 4〉 과제별 면접접촉시간

면접접촉에 비해 전화접촉의 불리점은 단연 “서류교환 및 설명의 어려움”이 가장 큰 이유(60.9%)로 꼽히고 “배경적인 정보를 얻기 어려운 점”(9.2%), “우호적인 관계유지의 어려움”(6.5%) 등이 그 다음의, 그러나 적은 이유에 속한다(〈표 45〉 참조).

〈표 46〉 외부접촉 시간

접 촉 시 간	사 례(%)
(1) 30분 이내	188(28.9)
(2) 30분~1시간	244(37.5)
(3) 1시간~1시간 30분	116(17.8)
(4) 1시간 30분~2시간	49(7.5)
(5) 2시간~2시간 30분	25(3.8)
(6) 2시간 30분~3시간	16(2.5)
(7) 3시간 이상	12(1.8)
합 계	650(100.0)

〈표 47〉 출장에 이용한 주요교통수단

교 통 수 단	빈 도(%)
(1) 택시	354(54.5)
(2) 회사차(개인자가용포함)	43(6.6)
(3) 시내버스(좌석버스포함)	60(9.2)
(4) 지하철	41(6.3)
(5) 도보	151(23.2)
불응답	1(0.2)
합 계	650(100.0)

외부접촉에 소요되는 교통시간은 16~30분(38.2%)로 가장 높고 30분 이내의 교통시간을 소요하는 경우가 전체의 52.8%를 차지한다. 이 사실은 접촉의 대부분이 중심업무지구에서 이루어 지며 조사대상의 기업 역시 중심업무지구에서 자리하고 있기 때문이다(〈표 46〉 참조).

외부접촉에 이용하는 교통수단은 단연 택시(54.5%)가 높고 도보가 그 다음(23.2%)을 차지한다(〈표 47〉 참조). 서울시청을 중심으로 불과 2킬로미터내의 중심업무지구이나 택시 이용이 이렇게 높은 까닭은 도보에 의해서 보다 교통시간을 줄이기 위한 목적도 있겠지만 도심의 공간구조가 육교, 지하도로 말미암아 보행을 불편케 하고 있을 뿐 아니라 도심의 활동 인구가 밀집되어 보행이 쾌적치 않은 때문인 것으로 보인다. 또 출근때의 택시 및 자가용 이용율의 (태도설문조사의 〈표 6〉참조) 15.3%보다 외부접촉때의 회사차 및 택시이용율이 61.1%로 높은 것은 교통비용보다는 교통시간이 업무수행에서 중요하다는 사실을 시사하고 있다.

4. 종합과 정책시사

가. 태도조사 및 접촉일지조사분석의 종합

(1) 조사대상 기업을 중심으로 살펴볼 때 우리나라 민간기업의 사무활동에서 업무를 깊이 다룰 수 있는 면접접촉을 외부접촉의 중요한 수단으로 생각한다. 또한 전화접촉을 예외에 어긋나는 접촉방편으로 간주하는 인습적 행태도 한 까닭이 되어서 전화접촉보다 면접접촉을 선호 한다.

(2) 면접접촉은 특히 기업보다 업무 계통에서 상위의 기관인 정부와 금융기관과의 접촉에서 특히 선호되고 반대로 업무계층에서 하위의 하청업체에 대해서는 반대로 전화접촉이 선호 된다.

(3) 그러나 전화이용의 행태는 시간과 비용면에서 경제적인 까닭에 점차 보편화되고 있는 경향을 나타내고 있다. 특히 간단한 정보를 얻는 데는 효과적인 접촉방식이다.

(4) 면접접촉에는 접촉상대방과 점심 저녁식사 또는 여흥을 곁들인 업무적 접촉이 적지 않게 포함되어 있으며 이 때문에 통상적인 경우를 넘겨 귀가하는 경우가 적지 않다.

(5) 선약되지 않은 면접접촉을 기업쪽에서 시도하는 경우가 많다. 선약된 면접의 경우에 기업쪽의 사무원이 접촉장소의 시간을 정하기 보다는 상대방이 결정하는 경우가 많다. 또한 선약이 있거나 없거나 간에 10분~30분만 상대방 사무실에서 대기하면 면접접촉이 가능한 것으로 나타난다. 이렇게 사전 약속이 없어도 면접접촉이 가능한 만큼 전화접촉의 가능성이 낮아진다.

(6) 면접접촉은 시간대로는 오전시간 보다는 오후시간에 빈번히 발생하며 장소는 중심업무지구에서 단연 높게 이루어지고 있다. 접촉시간은 30분에서 1시간이며 하나의 구체적 과제를 다루는 경우가 많다.

다. 도시정책적 시사

사무관리활동은 제 4차산업으로서 가장 고차산업인 점에서 국가경제발전에서 차지하는 의의와 중요성이 큰 산업이다. 그러나 이 산업의 입지행태가 대도시 특히 수위도시이자 수도에 고도로 밀집되는 경향 때문에 선진국의 경우는 대도시인구과밀의 원인으로 본다. 그래서 대도시의 인구분산정책의 일환으로 영국의 런던의 경우와 불란서의 파리의 경우에는 “사무실개설허가제”(office permit)와 “사무실세”(office tax)를 부과함으로써 밀집된 대도시 인구의 성장억제책으로 이용하고 있다. (I. Alexander, 1979)

우리나라의 경우에도 70년대 후반 부터 명시적이거나 묵시적으로 사무관리활동을 서울의 인구밀집의 중요 변수로 간주하고 이의 지방분산을 통해 서울의 인구밀집을 경감과 동시에 지방발전을 도모하고자 시도하고 있다. 곧 1977년에 발효된 수도권인구재배치 계획(제 1 무임소장관실, 1978)은 서울의 인구과밀이 중앙집권적인 정부의 기능이 서울에 집중되어 있기 때문에 생겨난 직접적 혹은 간접적인 결과라 간주하고 중앙정부의 행정부를 지방에 새로 건설될 신행정수도로 이전할 것을 세부계획으로 제시하고 있다.

신행정수도계획은 그 후 사실상 파기된 상태이지만 이 계획이 지니는 지역정책적 의의는 첫째, 사무관리활동을 도시경제의 중요한 산업의 하나로 다루고 있다는 점과, 둘째, 위의 사실을 전제로 하여 서울의 인구분산에 유효한 정책의 대상으로 삼았다는 점이다.

비록 신행정수도계획이 사실상 백지화되고, 수도권인구재배치계획이 유명무실한 형편이지만 1982년 5월에는 다시 서울시의 도시정책적 결정으로 서울시내에서 고층건물의 신축을 억제하기로 함으로써 실질적으로 서울의 도시경제에서 가장 성장산업의 하나인 사무관리활동을 전제하고 있다. 이런 정책방침과 아울러 정부 및 정부관련기관의 청사신축을 일체 금지한 것 역시도 마찬가지로의 정책목적에 담고 있다.

이런 형편에서 지역발전과 도시발전의 관점으로 본 사무관리활동의 가능성과 문제점을 대안적으로 논의해 볼 때 첫째, 지역의 균형발전을 위해 지방분산의 가능성은 정부의 사무관

리활동의 경우에는 정부의 정치적 판단과 결단에 의해 전면적으로나 부분적으로 이루어 질 수 있다. 이런 가능성이 현실로 나타난 것은 수 개의 정부부처가 서울시청에서 15키로메터밖에 떨어져 있지 않지만 경기도의 과천시도시로 1982년 7월이후에 이전하게 된 것이다.

이 조치로 이전할 정부부처에 출입하거나 업무상의 연계를 가진 민간기업의 사무실활동도 본사를 옮기지 않더라도 출장소같은 형태로 함께 이전할 가능성이 높다. 그러나 과천시도시시는 서울과 바로 이웃해있는 까닭에 서울의 인구분산효과와는 거의 명목에 그칠 공산이 크다. 오히려 선진국 수도에서 나타났던 사무활동분산효과를 되풀이 하고 있는 셈일지 모른다. 앞서 설명한 런던과 파리의 경우에 사무실허가제 또는 그리고 사무실세 때문에 도심지에서의 사무관리활동은 상대적으로 줄어들었지만 규제가 적용되는 도시지역 바깥의 경제에 사무관리활동이 활발히 자리하게 된 것이다. 서울의 경우도 행정구역상 서울이 아니지만 서울과 다를 바 없는 과천에 정부부처가 이전하고 그 주변에 민간사무관리활동이 자리할 것이 예상되고 보면 그 결과는 선진국의 사례와 다를 바 없는데 다만 선진국의 경우는 도심지에서의 소극적인 증가세 또는 규제조치 때문에, 그러나 서울의 경우는 서울행정구역 바깥으로의 적극적 이전에 의해 유발되었음이 다를 뿐이다.

이렇게 지역의 균형발전에서 지니는 의의는 거의없지만 도시발전적 차원에서는 그 의의가 크다고 하겠다. 서울의 도시공간구조는 단핵을 특징으로 하고 있어서 도심의 도시혼잡이 가중되어 있다. 그동안 도시의 공간구조를 다핵화하려는 시도에서 영등포의 공업중심지구, 영등일대의 업무 및 상업지구로 하는 다핵화정책이 시도된 바 있었지만 그 성과는 계획과는 거리가 멀었다. 그 까닭은 사무관리활동과 같은 고생산성의 도시경제가 분산되지 못했기 때문으로 생각된다. 그런 점에서 도시경제의 으뜸인 정부산업이 서울시 행정구역은 아니지만 서울의 도시계획구역안인 과천으로 이전함으로써 서울의 대도시권에서 공간구조가 다핵화될 수 있을 것인점에서 바람직한 성과가 예상된다.

한편 장차에 서울의 사무관리활동이 이름 그대로 지방에 분산될 가능성은 많은 제약조건을 가지게 될 것이다. 첫째, 기업과 연계가 있는 중앙정부의 부처가 서울의 도시에 자리해있는 한 “정보교환적 접촉”이나 “기획적 접촉”에 의한 기업 업무는 외부접촉의 필요성이 “사업적 접촉”에 의한 업무보다 높지 않기 때문에 부분적으로 지방분산이 가능하리라 예상된다. 거기에는 초현대적인 통신망이 많이 대체 또는 보완해 줄 것이기 때문이다. 다시말해 기획, 회계, 연구업무는 부분적으로 지방분산이 가능하리라 여겨진다.

둘째, 관련 정부부처가 지방분산을 하게되면 기업의 본사는 함께 이전할 가능성이 높다. 그러나 지역의 균형발전때문에 서울의 대도시경제에 위축이 올런지 모르며 그렇게될 경우에 국가경제의 능률성에 지장을 초래할지 모른다. 한편 정부의 경제부처가 지방이전을 하면서 기업의 본사이전을 억제하게되면 지역의 균형발전에는 기여할지 모르나 기업경제의 위축을 초래하게됨으로써 지역발전정책과 경제발전정책과는 상충되는 효과를 가져다 줄지 모른다.

참 고 문 헌

- 김형국(1976) “도시취업구조의 분석모형정립에 관한 연구”, 환경논총, 제 3 권, 1호, pp. 22-42.
- 경제기획원, 인구 및 주택센서스, 1960, 1975.
- 서울특별시, 서울도시계획통계자료: 사실과 추계, 1980.
- 서울특별시, 서울特別市都市現況精密調査, 1980.
- 제일무임소장관실 수도권인구재배치계획: 1977-1986, 1978.
- 한국방송공사, 국민생활시간대조사: 1981, 서울, 1982.
- Alexander, C. (1966), “The City as a Mechanism for Sustaining Human Contact,” Institute of Urban and Regional Development, Berkeley, Working Paper No. 50.
- Alexander, Ian (1979), *Office Location and Public Policy*, London: Longman.
- Bannon, M.J. (1973), *Office Location and Regional Development*, Dublin: An Foras Forbartha.
- Daniels, P. ed. (1979), *Spatial Patterns of Office Growth and Location*, New York: John Wiley and Sons.
- Evans, Alan (1973), “The Location of the Headquarters of Industrial Companies,” *Urban Studies*, Vol. 10, No. 3.
- Friedmann, John (1975), “Spatial Organization of Power in the Development of Urban Systems,” in J. Friedmann and W. Alonso (eds.), *Regional Policy*, Cambridge: MIT Press, 266-306.
- Goddard, J. and D. Morris (1976), *The Communication Factor in Office Decentralization*, London: Pergamon Press.
- Gottman, Jean (1970), “Urban Centrality and the Interweaving of Quarternary Activities”, *Ekistics*, Vol. 29, 322-32.
- Hamilton, F.E.I. (1974), “A View of Spatial Behavior, Industrial Organizations and Decision-Making,” F. Hamilton (ed.), *Spatial Perspectives on Industrial Organization Making*, New York: John Wiley.
- Jones, L. and Il Sa-kong (1980), *Government, Business, and Entrepreneurship in Economic Development: The Korean Case*, Cambridge: Harvard Univ. Press.
- Lee, Ki-Suk (1979), *A Social Geography of Greater Seoul*, Seoul: Pochinchai.
- Mintzberg, Henry (1973), *The Nature of Managerial Work*, New York: Harper and Row.
- Pred, A. (1977), *City-Systems in Advanced Economies*, London: Hutchinson.

- Thompson, Wilbur (1972), "The National Systems of Cities as an Object of Public Policy," *Urban Studies*, Vol. 9, No. 1, 96-116.
- Webber, M.M. (1966), "Order in Diversity: Community without Propinquity," L. Wingo (ed.), *Cities and Space*, Baltimore: Johns Hopkins Press.
- Wilmoth, D. (1974), "Communications in the Urban System," *Journal of the Proceedings of the Ecological Society of Australia*, Vol. 8, 211-30.

부록 1: 설문 조사서

응답요령

1. 조사하고자 하는 대외접촉은 출장에 의한 직접(혹은 면담) 접촉이나 전화로 행해지며 최소한 2분이상 접촉하는 것을 뜻합니다. 출장은 서울 시내 일원에서 하시는 업무이며 지방 출장은 포함되지 않습니다.
2. 귀사의 건물밖에 있는 방계회사와의 접촉도 이 조사가 다루고자 하는 대외접촉입니다.
3. 각 질문항목에 대한 응답문항은 하나만 골라 ○표해 주십시오.
4. 이 질문지의 응답사항은 Ⅰ. 일반사항, Ⅱ. 面談과 電話에 의한 업무방식, Ⅲ. 가장 빈번한 업무접촉을 하는 외부기관과의 관계등 3부분으로 되어 있습니다.

Ⅰ. 일반 사항

1. 소속부서 ()부, 혹은 ()담당
2. 직 위 ()
3. 출근시 주요교통수단
 - (1) () 시내버스(마이크로 버스 포함)
 - (2) () 통근버스
 - (3) () 지하철
 - (4) () 회사 자가용
 - (5) () 자가용
 - (6) () 택시
 - (7) () 도보
4. 출근시 평균소요 교통시간 ()분
5. 평일 통상 퇴근시간 오후 ()시 ()분
6. 토요일 통상 퇴근시간 오후 ()시 ()분
7. 주거지 (1) 서울 ()구 ()동
(2) 서울이 아닌 경우 ()시

Ⅱ. 面談과 電話에 의한 업무방식

1. 하루(평일) 평균 업무상, 밖에서 사람을 직접 만나는 회수는 몇회가 됩니까?
()회
2. 하루(평일) 평균 업무로 외부와 통화하시는 회수는 몇회가 됩니까?
 (1) () 5회 이내 (2) () 6~10회 (3) () 11~15회
 (4) () 16~20회 (5) () 20회 이상

3. 업무가 정부를 대상으로 할 경우는 어떤 경로로 접촉하십니까?
 - (1) () 주로 면담으로 업무처리한다.
 - (2) () 주로 전화로 업무처리한다.
 - (3) () 면담과 전화를 비슷한 빈도로 이용한다.
4. 업무가 금융기관 혹은 변호사등 전문서비스를 대상으로 할 경우는 어떤 경로로 접촉하십니까?
 - (1) () 주로 면담으로 업무처리한다.
 - (2) () 주로 전화로 업무처리한다.
 - (3) () 면담과 전화를 비슷한 빈도로 이용한다.
5. 업무가 방계기업 혹은 하청업체를 대상으로 할 경우는 어떤 경로로 접촉하십니까?
 - (1) () 주로 면담으로 업무처리한다.
 - (2) () 주로 전화로 업무처리한다.
 - (3) () 면담과 전화를 비슷한 빈도로 이용한다.
6. 지난 경험에서 볼 때 면담 대신에 전화를 이용하는 경향이 높아지고 있습니까?
 - (1) () 예.
 - (2) () 아니오.
7. (위의 “6”의 질문에 “예”라고 대답하신 분만) 전화의 이용도가 높아지고 있는 까닭은?
 - (1) () 전화가 면담보다 시간, 비용이 절약되고 편리해서
 - (2) () 전화이용에 불편이 없을 정도로 업무가 규격화되고 있어서
 - (3) () 전화를 이용하는 것이 보다 관습화되고 있어서
 - (4) () 전화의 기계시설이 신속·능률적이 되고 있어서
 - (5) () 기타(적어주십시오:)
8. 업무수행상 전화접촉을 할 경우에 당면하는 어려움은 무엇입니까?
 - (1) () 혼선·오접이 잦다.
 - (2) () 비밀유지의 어려움이 있다.
 - (3) () 전화로 접촉하는 것이 예의에 어긋나는 경우가 많다.
 - (4) () 업무를 깊이 다룰 수 없다.
 - (5) () 업무진척이 잘 안된다.
 - (6) () 기타(적어주십시오:)
9. 출장이 전화보다 업무처리에 어떤 점이 가장 명백하고 중요한 잇점입니까?
 - (1) () 전화로 만나기 힘든 상대방을 직접 찾아감으로써 접촉가능할 때가 많다.
 - (2) () 상대방에게 예의를 갖출 수 있다.
 - (3) () 사업상의 기밀유지에 효과적이다.

16. (위의 “15번” 질문항목에서 지정한 가장 빈번한 접촉을 하는) 기관과는 일주일에 평균 몇차례의 접촉을 가집니까?
 (1) 전 화 () 회 (2) 직접면담 () 회
17. (위의 “15번” 질문항목에서 지정한 가장 빈번한 접촉을 하는) 기관으로 출장갈때 주로 만나는 상대방의 직급은 무엇입니까? 예컨대 극장, 부장, 과장 혹은 대리 가운데 어느 직급입니까?
 ()
18. (위의 “15번” 질문항목에서 지정한 가장 빈번한 접촉을 하는) 기관으로 출장갈때 미리 약속하고 가십니까?
 (1) () 전화로 약속하고 간다.
 (2) () 지난번 출장시에 약속한 바 있다.
 (3) () 자주 접촉을 하고 있기 때문에 특별히 약속을 하지 않는다.
19. (위의 “15번” 질문항목에서 지정한 가장 빈번한 접촉을 하는) 기관으로 미리 예정된 출장일 경우 상대방을 만나는 장소와 시간은 주로 누가 정합니까?
 (1) () 본인이 편리한 곳과 때에 (2) () 상대방이 편리한 곳과 때에
 (3) () 서로 합의해서
20. 사전 약속이 있어서 (위의 “15번” 질문항목에서 가장 빈번한 접촉을 하는) 기관으로 출장 나갈 경우 상대방과 만나서 업무 이야기를 시작하는 데 대체로 얼마나 시간을 지체하십니까?
 (1) () 사무실에 도착하자마자 업무 이야기를 시작한다.
 (2) () 10분정도 기다린다.
 (3) () 10분~30분정도 기다린다.
 (4) () 30분~1시간정도 기다린다.
 (5) () 1시간이상 기다린다.
 (6) () 당일에 만나지 못하고 훗날로 미루어진다.
21. 사전 약속없이 (위의 “15번” 질문항목에서 가장 빈번한 접촉을 하는) 기관으로 출장 나갈 경우, 상대방을 만나기 위해서는 얼마정도 기다리는 것이 보통입니까?
 (1) () 사무실에 도착하자마자 업무 이야기를 시작한다.
 (2) () 10분정도 기다린다.
 (3) () 10~30분정도 기다린다.
 (4) () 30분~1시간정도 기다린다.
 (5) () 1시간 이상 기다린다.
 (6) () 당일에 만나지 못하고 훗날로 미루어진다.

부록2: 外部出張日誌

- [illegible]

10. 이번 출장에서 다룬 일은?

- (1) () 하나의 구체적 과제 (2) () 여러개의 구체적 과제
(3) () 다수의 광범위한 과제

11. 이번出張에서 상대방을 만난 場所는?

- (1) () 상대방의 사무실에서
(2) () 상대방의 사무실이 아닌 茶房등의 다른 장소에서
(3) () 상대방의 사무실을 거쳐 사무실이 아닌 다른 장소에서

12. 이번出張에서 실제로 업무를 다룬 시간(상대방과의 식사시간등도 포함)은 얼마나 됩니까?

- (1) () 30분 이내 (2) () 30분~1시간
(3) () 1시간~1시간 30분 (4) () 1시간 30분~2시간
(5) () 2시간~2시간 30분 (6) () 2시간 30분~3시간
(7) () 3시간 이상

13. 전화나 우편으로 업무처리 하지않고 직접 출장하신 이유는 무엇입니까? (하나만 기재해 주십시오.)

- (1) () 전화로 상의하거나 서류를 교환, 설명 할 수 없어서
(2) () 여러 사람이 함께 일을 처리해야해서
(3) () 전화로 상대방의 반응을 알아차릴 수 없어서
(4) () 전화로 상대방을 설득하기 어려워서
(5) () 전화로 기밀을 유지하기 어려워서
(6) () 전화로 배경적인 정보를 얻기 어려워서
(7) () 전화로 우호적인 관계를 유지하기 어려워서
(8) () 전화로 하는것이 예의에 어긋나는 것 같아서
(9) () 다른 이유(적어주십시오:)

14.出張에 所要한 交通(往復) 時間은 얼마입니까?

()시간 ()분

15.出張에 이용한 主要 交通手段은 무엇입니까?

- (1) () 택시 (2) () 회사차(개인자가용 포함)
(3) () 시내버스(座席버스 포함) (4) () 地下鐵
(5) () 徒歩(자전거, 오토바이 포함)